ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ГЕНЕРАЛНИЯ АДВОКАТ Г-Н DÁMASO RUIZ-JARABO COLOMER

представено на 15 май 2008 година [1]

I — Въведение

1. Гражданското отделение на Bundesgerichtshof (германският федерален върховен съд) представя на Съда съмненията си относно тълкуването на член 5, параграф 1, буква в) от Директива 2000/31/ЕО [2] [наричана по нататък „Директивата“]. Той иска да знае дали тази общностна норма задължава застрахователно дружество, което извършва дейността си само по Интернет, да посочва на своя уебсайт телефонен номер, за да могат потенциалните клиенти да се свързват безпроблемно с неговите служители. При условията на евентуалност пита дали посочването на адрес на електронна поща е достатъчно, или е необходимо да се създаде допълнително средство за комуникация, и в този случай — дали това може да бъде формуляр за връзка по Интернет.

2. Несигурността се обяснява с това, че цитираната разпоредба изисква от доставчика на услуги да предостави данни, които позволяват бързо да се влезе в контакт и да се разменят съобщения с него по директен и ефективен начин, но споменава изрично само адреса на електронна поща.

II — Правна уредба

A — *Общностна правна уредба*

3. Поставените преюдициални въпроси се отнасят следователно до член 5, параграф 1, буква в) от споменатата Директива за електронната търговия.

4. Съгласно съображения 3—6 от Директивата, тя цели създаването на реално пространство без граници за услугите на информационното общество, както и отстраняването на правните бариери, които затрудняват неговото развитие

1 — Език на оригиналния текст: испански.

2 — Директива на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 година за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар („Директива за електронната търговия“) (ОВ L 178, стр. 1; Специално издание на български език, 2007 г., глава 13, том 29, стр. 257).

и нормалното функциониране на вътрешния пазар, като правят по-непривлекателно упражняването на свободите на установяване и на движение.

5. Освен това в съображение 9 се добавя, че Директивата заедно с други гарантира упражняването на тази дейност по силата на свободата на словото, закрепена в член 10, алинея 1 от Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи. По същия начин съображение 10 уточнява, че в съответствие с принципа на пропорционалност предвидените в Директивата мерки са ограничени до необходимия минимум за постигането на целта за нормално функциониране на вътрешния пазар, а съображение 11 се ангажира да не засяга степента на защита по Директива 97/7/ЕО [3].

6. Споменатият член 5, параграф 1 изброява данните, които доставчикът на услуга на информационното общество трябва да предостави на получателите и на компетентните органи, сред които фигурират координатите, които позволяват незабавно да се влезе в контакт с него, „включително адреса на електронна му поща“ (буква в).

3 — Директива на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 година относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние (ОВ L 144, стр. 19; Специално издание на български език, 2007 г., глава 15, том 4, стр. 160).

Б — *Германска правна уредба*

7. § 5, алинея 1, точки 1 и 2 от Закона за електронните медии (Telemediengesetz от 26 февруари 2007 г., наричан по-нататък „TMG“) възпроизвежда почти буквално тази разпоредба на Директивата, като задължава доставчиците на тези услуги да осигуряват лесен, директен и постоянен достъп, като предоставят своите данни, включително адреса на електронната си поща.

III — Спорът по главното производство и преюдициалните въпроси

8. Deutsche internet versicherung (наричано по-нататък „DIV“) е дружество, което предлага автомобилни застраховки изключително по Интернет. Дружеството посочва на своя уебсайт пощенския си адрес и адреса на електронната си поща, но не и телефонен номер, който бива предоставян само на клиентите, с които сключва договор. Заинтересуваните лица обаче могат да му поставят въпроси посредством формуляр за връзка по Интернет и получават отговорите по *електронна поща*.

9. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (германска федерация на сдруженията на потребители, наричана по-нататък „Bundesverband“) предявява срещу DIV иск пред Landgericht (регионален съд) на Дортмунд, като претендира то да бъде задължено да посочи на своята интернет страница телефонен номер, позволяващ директно общуване с потенциалните клиенти. По-конкретно прави искане за осъждане на DIV да преустанови основната си дейност, което е уважено от Landgericht.

10. Това решение е обжалвано пред Oberlandesgericht Hamm (апелативен съд на Хам), който уважава жалбата, поради това че било възможно да се осъществи изискваната от закона директна комуникация с доставчика на услуги по използвания от DIV електронен път, без да се минава през телефонна връзка. Тази юрисдикция припомня, че предприятието отговаря на въпросите без намеса на трето лице и че отговорът достига бързо на адреса на електронната поща на клиента (между 30 и 60 минути по-късно според констатациите на съдебните експерти).

11. Bundesverband подава „ревизионна“ жалба пред Bundesgerichtshof, който, преценявайки, че решаването на спора зависи от тълкуването на Директивата за електронната търговия, отправя до Съда на основание член 234 ЕО следните преюдициални въпроси:

„1) Длъжен ли е доставчик на услуги по силата на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата да посочи телефонен номер още преди сключването на договор с получател на услуга, за да позволи бързо установяване на контакт и директна и ефективна размяна на съобщения?

2) При отрицателен отговор на първия въпрос:

а) Трябва ли доставчик на услуги още преди сключването на договор с получател на услуга да предложи, в изпълнение на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата, второ средство за размяна на съобщения освен посочването на адреса на електронната си поща?

б) При утвърдителен отговор: достатъчно ли е за създаването на второ средство за размяна на съобщения доставчикът на услуги да предостави на разположение формуляр за връзка, чрез който получателят може да се обърне посредством Интернет към доставчика, като последният отговаря на въпроса на получателя по електронна поща?“

IV — Производството пред Съда

12. Преюдициалното запитване е регистрирано в секретариата на Съда на 22 юни 2007 г.

13. Писмени становища са представили страните по главното производство, Комисията и полското, шведското и италианското правителство.

14. Тъй като не е поискано провеждането на съдебно заседание, след общото събрание от 1 април 2008 г. делото е готово за представяне на това заключение.

V — Анализ на преюдициалните въпроси

15. Bundesgerichtshof иска от Съда да уточни обхвата на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата за електронната търговия.

16. Всъщност следва да се определи дали съответства на изискванията, предвидени в тази разпоредба и в приложимото национално законодателство, уебсайтът на германско дружество, който съдържа само адрес на електронна поща и формуляр за връзка, на който се отговаря по електронна поща, но не и телефонен номер.

17. Според общностната норма доставчикът на услуги трябва да осигури достъп на получателите на услугата до своите координати, включително адреса на електронната си поща, които позволяват на тези получатели бързо да влязат в контакт и да разменят съобщения с него по директен и ефективен начин.

18. Чисто граматическото тълкуване не позволява да се даде задоволителен и недвусмислен отговор на поставените въпроси, преди всичко ако се сравняват различните езикови версии на разпоредбата. Следователно трябва да се направи и телеологично и систематично тълкуване, тъй като единствено преценката на всички тези фактори (текста, целите и контекста на Директивата), разгледани общо, може да помогне за отстраняването на съмненията по това дело.

A — *Буквалният смисъл на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата*

19. Един пръв поглед към синтаксиса на нормата в нейната версия [на испански език] поражда някои колебания, свързани с употребата на думите „incluyendo“ [„включително“] и „señas“ [„данни“].

20. Използването на деепричастието „incluyendo“ пред изричното споменаване на електронната поща („y compris“ във френската версия, „including“ — в английската, „einschließlich“ — в немската) изглежда внушава идеята, че предприятието трябва да предложи възможност за връзка, различна от *електронната поща*, която сама по себе си не би била достатъчна, за да удовлетвори изискванията на Директивата. Съгласно този прочит доставчикът на услуги би трябвало да гарантира на получателите на услугата поне две средства за комуникация, между които трябва да бъде електронната поща. Според акта за препращане това тълкуване е било поддържано от австрийския Oberster Gerichtshof (върховен съд) по отношение на националната норма за транспониране, а именно член 5, параграф 1, точка 3 от австрийския закон за електронната търговия (E-Commerce-Gesetz).

21. Текстът на Директивата не уточнява обаче допълнителните координати за връзка, които би трябвало да се предоставят на заинтересувания. Действително разглеждането на някои версии на разпоредбата води до различни изводи. Така, думата „señas“ от испанската версия обикновено се използва в ежедневния език за означаване на адреса на дадено лице [4], докато в *„coordonnées“*от френската версия се включва и телефонният номер [5]. Изразите на английски или на немски са, обратно, много по-неутрални и общи (с *„details“* и *„Angaben“* съответно се обозначава какъвто и да е тип информация).

22. Следва да се припомни, че според постоянната съдебна практика всички езикови версии имат една и съща стойност и че необходимостта от еднакво тълкуване на разпоредбите на общностното право „изключва възможността в случай на

4 — Diccionario de la Real Academia Española не възпроизвежда това значение (споменава само „señas personales“, дефинирайки ги като „rasgos característicos de una persona“ („характерни черти на едно лице“), които го разграничават от останалите, и израза „dar señas de algo“ — като „manifestar sus circunstancias individuales“ („да покажа индивидуалните си отлики“); „describirlo de forma que destaque de otra cosa“ („да се опише нещо по начин, който го отличава от друго“). Същевременно Diccionario de Uso del Español de María Moliner съдържа това значение, посочвайки като трето значение на думата (в мн.ч.) „indicación precisa del sitio donde vive una persona“ („точно посочване на мястото, където живее дадено лице“).

5 — Любопитно е, че речникът на Френската академия съдържа израза *„donnez-moi vos coordonnées“* с разговорен и фигуративен смисъл като синоним на адреса и телефонния номер, но не препоръчва употребата му.

съмнение една разпоредба да се разглежда отделно“, а трябва да се тълкува и прилага в светлината на версиите на останалите официални езици, а когато има несъответствия, следва да се имат предвид общата структура и целта на нормата [6].

23. Ако от този кратък сравнителен анализ може да се направи някакъв извод, той е, че общностният законодател е търсил обща редакция на разпоредбата, допускаща всякакви данни, които биха могли да позволят осъществяването на директна и ефективна връзка с доставчика на услуги, налагайки като задължително условие единствено посочването на адрес на електронна поща.

Б — *Значението на израза „да се разменят съобщения с него по директен и ефективен начин“ предвид контекста и целите на Директивата*

24. Следователно проблемът се корени в определянето на това какво означава „да се разменят съобщения с него по директен и ефективен начин“ съгласно цитирания член 5.

25. Жалбоподателят по главното производство и италианското правителство поддържат, че комуникация с тези характеристики може да се осъществи само по телефона, тъй като директната комуникация означава такава, „от човек на човек“, а ефективната изисква да се гарантира почти незабавен отговор, като отложено обработване на предадената информация не е достатъчно. Те са на мнение също така, че буквалният смисъл на разпоредбата изисква да се осигури допълнително средство за връзка освен електронната поща.

26. Този подход обаче изглежда твърде ограничен и което е по-важно — не държи сметка нито за конкретния контекст, в който се прилага Директивата, нито за целите, които тя преследва.

27. Вследствие на това съм на мнение, че пълното и общо изследване на спорната разпоредба включва следните аспекти: първо, дали телефонът съставлява единственото средство за комуникация „по директен и ефективен начин“; второ, дали електронната поща представлява ефективен инструмент в контекста на Директивата; трето, дали да се изисква само адрес на електронна поща съответства на целите на самата Директива; и четвърто — дали в този случай има някакво накърняване на правата на потребителите.

6 — Решение от 12 ноември 1969 г. по дело Stauder (29/69, Recueil, стр. 419), Решение от 27 октомври 1977 г. по дело Bouchereau (30/77, Recueil, стр. 1999), Решение от 12 юли 1979 г. по дело Koschniske (9/79, Recueil, стр. 2717), Решение от 7 юли 1988 г. по дело Alexander Moksel Import und Export (C-55/87, Recueil, стр. 3845), Решение от 2 април 1998 г. по дело EMU Tabac и др. (C-296/95, Recueil, стр. I-1605), Решение от 7 декември 2000 г. по дело Италия/Комисия (C-482/98, Recueil, стр. I-10861), Решение от 1 април 2004 г. по дело Borgmann (C-1/02, Recueil, стр. I-3219), Решение от 19 април 2007 г. по дело Profisa (C-63/06, Сборник, стр. I-3239) и Решение от 4 октомври 2007 г. по дело Schutzverband der Spirituosen (C-457/05, Сборник, стр. I-8075).

1. Телефонът не съставлява единственото средство за осигуряване на комуникация „по директен и ефективен начин“

28. Не споделям схващането, че директна комуникация е налице само когато има размяна на информация „от човек на човек“, тъй като прилагателното „директна“ не сочи нищо за устния или писмения характер на връзката, а само това, че се осъществява без посредници (в конкретния случай — между клиента и представител на предприятието), изискване, което може да се изпълни както по телефона, така и по електронната поща.

29. Не съм съгласен и да се отрича квалифицирането като ефективно на средство за комуникация, което обработва „отложено“ (според израза на жалбоподателя по главното производство) предадената информация, защото това би означавало да се твърди, че писменият отговор не е ефективен.

30. При условие че отговорът не се отлага твърде дълго, писмената форма предоставя повече гаранции, тъй като обикновено се счита, че писменият отговор не е така прибързан и е по-премислен и че има несъмнено доказателствено предимство. Ефективност се постига само когато клиентът получи бърз отговор: не незабавен, но своевременен. Спорната разпоредба споменава възможността „да се разменят съобщения с [доставчика на услугата] по директен и ефективен начин“, но и *„бързо“* да се влезе в контакт с него.

31. Важно е накрая да се отбележи, че „ефективната“ комуникация предполага истински диалог между участващите страни, така че всеки въпрос да получи гъвкав отговор, с възможност за задаване на допълнителни въпроси, което не винаги се случва при услугите, предоставяни чрез телефонни центрове, тъй като често на обажданията не отговаря човек, а заинтересуваният е изправен пред гласово меню, от което трябва да избере опциите, които най-точно отговарят на това, което иска да узнае.

32. От гореизложеното следва, че телефонът не е единственото средство за осъществяване на директна и ефективна комуникация между доставчика на услуги и потенциалния клиент. Писмена връзка по Интернет [7] би могла да отговори на тези условия, ако е гладка и се осъществява без посредници. Такъв е случаят с предприятието — ответник по главното производство: според представената по делото съдебна експертиза отговорите на исканията за разяснения на заинтересуваните лица достигали до тях по електронната им поща между 30 и 60 минути по-късно.

7 — Независимо дали става въпрос за синхронна (като при т.нар. „chats“) или несинхронна (като при електронната поща) връзка, за да използвам терминология, обичайна в света на информатиката.

33. Това решение, което признава други инструменти освен телефона, за да е налице директна и ефективна комуникация, изглежда в по-голяма степен съответства на целите и контекста на Директивата за електронната търговия, тълкувателни фактори, които според постоянната съдебна практика допълват строго буквалното тълкуване на разпоредба на общностното право [8].

2. Електронната поща като ефективно средство за комуникация в контекста на Директивата

34. Преди всичко Директивата се прилага в много конкретна област — тази на търговските отношения посредством Интернет, в която информацията относно предлаганите услуги, предварителните контакти и самото сключване на договора се осъществяват в мрежата. Член 5, параграф 1, буква в) споменава изрично само електронната поща като средство за комуникация, което най-добре съответства на това пространство.

35. Когато един потребител реши да се обърне към търговец, който извършва дейността си само телематично, той мълчаливо приема кореспонденцията с предприятието да протича изключително по електронен път, без каквато и да е лична или телефонна връзка (поне в предварителната фаза, преди подписването на договора). Впрочем лицето, което се обръща към предприятие, предлагащо услугите си само по Интернет, обикновено има адрес на електронна поща (или е в състояние да създаде такъв сравнително лесно).

36. Извършваните в мрежата сделки пораждат известно недоверие, тъй като изискват специални гаранции за това кой е доставчикът на услуги и за неговата надеждност. Въпреки това днес не изглежда осъществимо към тези гаранции да се добави и тази, състояща се в признаването на средство за комуникация, чуждо за самата сфера, в която се развива търговската дейност, с мотива че е потрадиционно и познато, накратко — посигурно. В историята на човечеството винаги са съществували сдържаност и скептицизъм към новите дейности и самият телефон, толкова основно и надеждно средство в днешни дни, предизвиква голямо недоверие, когато започва да се разпространява в човешките отношения [9].

8 — Решение от 23 ноември 2006 г. по дело ZVK (C-300/05, Recueil, стр. I-11169), Решение от 6 юли 2006 г. по дело Комисия/Португалия (C-53/05, Recueil, стр. I-6215), Решение от 18 май 2000 г. по дело KVS Internacional (C-301/98, Recueil, стр. I-3583), Решение от 19 септември 2000 г. по дело Германия/Комисия (C-156/98, Recueil, стр. I-6857) и Решение от 17 ноември 1983 г. по дело Merck (292/82, Recueil, стр. 3781).

9 — Marcel Proust, в *À la recherche du temps perdu*, *À l'ombre des jeunes filles en fleur*, Ed. Gallimard, La Pléiade, París, 1987 г., том I, стр. 596, разказва, че г-жа Bontemps коментира с г-жа Swann, по повод на факта, че г-жа Verdurin прокарва електричество в новата си къща, историята на злвата на една своя позната, инсталирала телефон в дома си, с който може включително да поръча каквото си поиска, без да излиза от апартамента си. Г-жа Bontemps признава, че е заинтригувана от апарата и изпитва неустоимо изкушение да изпробва как работи, но предпочита да направи това по-скоро у другиго, защото по нейно мнение веднъж преминало любопитството, телефонът сигурно е истинска главоблъсканица.

37. Подобно развитие се наблюдава при Интернет: първоначалните резерви (свързани, макар и анекдотично, със „спукването на балона“ на предприятията „точка ком“ в началото на настоящия век [10]) отстъпват място на много различно положение, характеризиращо се с извънредно широко разпространяване на достъпа до мрежата и с по-голямо доверие в това пространство от страна на потребителите [11], благодарение на подобряването на методите за криптиране с оглед на гарантирането на сигурността на сделките и на развитието на инструментите за защита на личните данни [12].

38. Може да се обобщи, че телематичната комуникация се оказва присъща за електронната търговия, с която е неразривно свързана, поради което е напълно разбираемо, че контактите между дружеството, извършващо дейността си в мрежата, и потенциален клиент се осъществяват по този път, изключвайки всеки друг.

10 — Castells, M., *La Galaxia Internet,* Plaza y Janés Editores, S.A., Barcelona, 2001 г.

11 — Според Евростат процентът на семействата с високоскоростен достъп до Интернет в дома е нарастнал в Европейския съюз от 14 % през 2004 г. на 42 % през 2007 г.; в Германия този процент е преминал от 9 % през 2003 г. на 50 % през 2007 г. Показателен е също така (все според Евростат) оборотът на европейските предприятия от електронна търговия, който се е увеличил от 2,1 % за 2004 г. на 4,2 % за 2007 г. (общи данни за Европейския съюз).

12 — В изследването *Realities of the European on line marketplace* на European Consumer Centre's Network се споменава за втора вълна на електронна търговия, произтичаща от повишаването на доверието на потребителите в цифровото пространство; същевременно се признава, че все още предстои дълъг път, преди да се сбъднат прогнозите за пазарен успех (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Според Luc Grynbaum „мислимо е утре невидимата ръка на пазара, толкова тачена от някои икономисти, вече да бъде не само финансова, а и търговска реалност под формата на големия нематериален и постоянен пазар, създаден от мрежата“ (Grynbaum, L., *La Directive «commerce électronique» ou l'inquietant retour de l'individualisme juridique,* в La Semaine Juridique Edition Générale № 12, 21 март 2001 г., I 307).

3. Изискването само на адрес на електронна поща изглежда в по-голяма степен съответстващо на целите на Директивата

39. Изискването само на адрес на електронна поща изглежда в по-голяма степен съответства както на общите цели на Директивата, така и на преследваната от член 5 от нея цел.

40. Съгласно съображения 3, 4, 5, 6 и 8 от Директивата, тя цели развитие на информационното общество и използване на възможностите на вътрешния пазар чрез електронната търговия.

41. Следователно съм съгласен с полското и шведското правителство, че необходимостта от телефонна линия би могла да представлява значителна пречка за този тип търговия и при всички случаи за нормалното функциониране на вътрешния пазар в тази област.

42. Освен това самото посочване на телефонен номер в даден уебсайт не гарантира тази директна и ефективна размяна на съобщения, която се споменава в Директивата и която може да се постигне само с „телефонен център“ („call center“

в жаргона на предприятията). Тези системи на телефонно обслужване на клиента имат висока икономическа цена за предприятието [13], която би се отразила отрицателно върху цените и върху възможността малките дружества, които често са и най-склонни към нововъведения и икономически динамизъм, да развиват търговия по Интернет.

43. Следователно е недопустимо да се мисли, че Директивата задължава образуванията, които развиват дейността си в мрежата, винаги да предлагат на заинтересуваните възможност за телефонно обслужване, което не се предвижда нито в директивата относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние, нито в директивата относно дистанционната търговия на потребителски финансови услуги [14]. Нещо повече, тези две директиви в разпоредбите си относно информацията, с която всеки потребител трябва да разполага преди сключването на договор, позволяват предоставянето на тази информация по всякакъв начин, който е в съответствие с използваната техника за дистанционна комуникация (член 4, параграф 2 от Директива 97/7 и член 3, параграф 2 от Директива 2002/65).

44. Тук се намесва и принципът на пропорционалност, понеже съображение 10 от Директивата ограничава предвидените в нея мерки до необходимия минимум за постигането на целта за нормално функциониране на вътрешния пазар. Буквалното тълкуване на спорната норма не само би възпрепятствало развитието на електронната търговия, но и би надхвърлило стриктно необходимото за гарантиране както на адекватен вътрешен пазар, така и на „разм[яна на] съобщения с [доставчика] по директен и ефективен начин“.

4. В този случай не са накърнени правата на потребителите

45. Не може да се изтъква обща идея за защита на потребителите, тъй като в настоящия случай потребител се обръща към предприятие с искане за уточнения относно услугите, които то предлага по Интернет. Все още няма никаква договорна връзка между страните и поради това — никакъв риск от сериозно увреждане на интересите на потребителя. Предприятието избира да извършва дейността си изключително по Интернет, а потенциалният купувач избира доставчик, който притежава тези характеристики.

13 — Високата цена на тази услуга се вижда при сравнението ѝ с други, писмени, начини за отговор, тъй като е доказано, че телефонните обаждания обикновено се съсредоточават в определени часове (*Empirical Análisis of a Call Center,* Avishai Mandelbaum, Anat Sakov и Sergey Zeltyn, Israel Institute of Technology, 2001 г.).

14 — Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 година относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги и за изменение на Директива 90/619/ЕИО на Съвета и на директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО (ОВ L 271, стр. 16; Специално издание на български език, 2007 г., глава 6, том 4, стр. 183).

46. Използваното от доставчика на услуги средство е допълнителен елемент от неговото предложение; ако клиентът не желае да зададе писмено въпросите си или ако предпочита по-личен контакт, винаги може да се обърне към друго дружество, което отговоря по телефона (или дори на гише). По този начин той би се отказал от едно предложение в полза на друго, което в по-голяма степен отговаря на изискванията му, както когато сравнява цените или застрахователните условия и като хората, които отиват физически в банката, на която са клиенти, и не поверяват спестяванията си на финансово образувание без поделения.

B — *Обобщение*

47. Предвид всичко гореизложено изглежда неизбежно смекчаването на буквалното тълкуване на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата за електронната търговия, за да се улесни постигането на преследваните от нея цели, като се вземе предвид контекстът, в който тя се прилага, и като се предпочете пред всяка друга цел тази, да се гарантира на потребителя бърза, директна и ефективна първоначална комуникация с доставчика на услуги.

48. На първия въпрос на Bundesgerichtshof следва да се отговори, че член 5, параграф 1, буква в) не изисква нито изрично, нито мълчаливо посочването на телефонен номер в уебсайта на доставчика на услуги, макар да споменава изрично възможността за връзка по електронна поща.

49. По втория въпрос споделям мнението на Комисията, тъй като една бърза, ефективна и директна електронна комуникация е достатъчна, за да предостави отговарящия на определени условия достъп, изискван от Директивата, без да е необходимо да се предлага друго допълнително средство за връзка с доставчика. Следователно разглежданата разпоредба трябва да се схваща в смисъл, че изисква страницата в Интернет да съдържа *поне* адрес на електронна поща. Съгласно това тълкуване, само ако електронната поща не гарантира този тип връзка, би трябвало да се добави допълнително средство, като се изследва дали телефонът би могъл да удовлетвори целта по член 5, параграф 1, буква в).

50. Това тълкуване на Директивата позволява да не се отговаря на третия въпрос на германската юрисдикция. Ако обаче Съдът възприеме буквално тълкуване на Директивата, според което е задължително предлагането на второ средство за комуникация, то електронен формуляр за връзка би бил подходящ, въпреки близостта на този инструмент до самото посочване на адрес на електронна поща.

VI — Заключение

51. Поради изложените съображения предлагам на Съда да даде следния отговор на преюдициалните въпроси на Bundesgerichtshof:

„1) Доставчикът на услуги не е длъжен по силата на член 5, параграф 1, буква в) от Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 година за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар, да посочва телефонен номер за информиране на потребителите преди сключването на договор.

2) Доставчикът на услуги не е длъжен също така, по силата на същата разпоредба, да предлага второ средство за комуникация за обслужване на получателя, различно от адреса на електронна поща, когато последният е достатъчен и подходящ, за се влезе във връзка бързо и да се установи директна и ефективна комуникация.“